

(19)日本国特許庁 (J P)

(12) 公開特許公報 (A)

(11)特許出願公開番号  
特開2001-325509  
(P2001-325509A)

(43)公開日 平成13年11月22日(2001. 11. 22)

(51)Int.Cl. <sup>7</sup>	識別記号	F I	テマコード <sup>8</sup> (参考)
G 0 6 F 17/60	3 2 4	G 0 6 F 17/60	3 2 4 5 B 0 4 9
	3 3 0		3 3 0
17/40	3 1 0	17/40	3 1 0 A
	3 3 0		3 3 0 A

審査請求 未請求 請求項の数7 O L (全 5 頁)

(21)出願番号 特願2000-145639(P2000-145639)

(22)出願日 平成12年5月17日(2000. 5. 17)

(71)出願人 593022629

株式会社ジェーシービー

東京都千代田区神田駿河台1丁目6番地

(72)発明者 大串昌博

東京都千代田区神田駿河台1丁目6番 株  
式会社ジェーシービー内

(72)発明者 岡田良太

東京都千代田区神田駿河台1丁目6番 株  
式会社ジェーシービー内

(74)代理人 100095267

弁理士 小島 高城郎

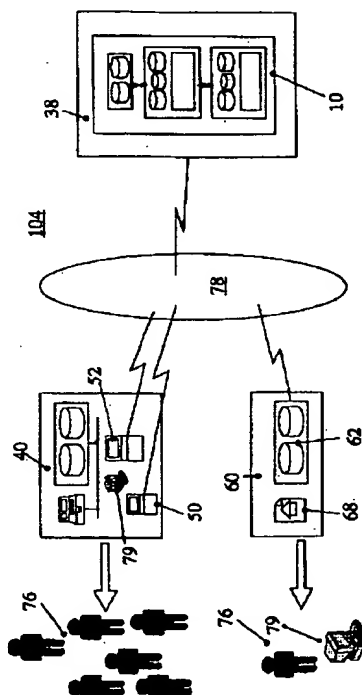
Fターム(参考) 5B049 AA02 BB11 CC08 CC10 CC36  
EED0 GG01 GG09

(54)【発明の名称】 顧客サービス管理分析システム及びそのアプリケーション提供システム

(57)【要約】

【課題】 FSPの運営により得られた豊富な顧客情報を有効に活用することにより、ワン・ツウ・ワン・マーケティングの実現を支援するシステムを提供する。

【解決手段】 顧客サービス管理分析システムが、売上金額に応じて顧客に付与されるポイントに係るデータをネットワークを通して取得し、該データをデータベースに格納すると共に該データを管理するFSPシステムと、前記FSPシステムにより格納された前記データに基づいて多次元データ分析を実行可能な多次元データ分析システムとを具備する。さらにこれをパッケージソフトウェアとし、インターネット上のウェブサイトを紹介して提供する。



## 【特許請求の範囲】

【請求項1】 売上金額に応じて顧客に付与されるポイントに係るデータをネットワークを通して取得し、該データをデータベースに格納すると共に該データを管理するFSPシステムと、

前記FSPシステムにより格納された前記データに基づいて多次元データ分析を実行可能な多次元データ分析システムとを具備する顧客サービス管理分析システム。

【請求項2】 前記ポイントに係るデータが、顧客情報、ポイント情報及び売上情報を含むことを特徴とする請求項1に記載の顧客サービス管理分析システム。

【請求項3】 前記顧客が、ウェブ端末、前記FSPシステム専用設けられた端末若しくはキオスク端末を用いて自己の前記ポイントに係るデータを参照し、かつ、ポイントに基づくサービスの還元を受けることが可能であることを特徴とする請求項1または2のいずれかに記載の顧客サービス管理分析システム。

【請求項4】 前記FSPシステムが、前記ポイントに係るデータをインターネット上に設置されるネット店舗から取得することを特徴とする請求項1乃至3のいずれかに記載の顧客サービス管理分析システム。

【請求項5】 パッケージソフトウェアの形態とすることを特徴とする請求項1乃至4のいずれかに記載の顧客サービス管理分析システム。

【請求項6】 請求項1乃至5のいずれかに記載の顧客サービス管理分析システムをパッケージソフトウェアとし、インターネット上のウェブサイトを通じて提供することを特徴とする顧客サービス管理分析システムのアプリケーション提供システム。

【請求項7】 請求項1乃至5のいずれかに記載の顧客サービス管理分析システムを実行するプログラムを記録した記録媒体。

## 【発明の詳細な説明】

## 【0001】

【発明の属する技術分野】本発明は、顧客サービスの管理及び顧客情報等の分析を行う機能を具備するシステム、並びにこのような機能を広く提供するためのシステムに関する。

## 【0002】

【従来の技術】FSP (Frequent Shopper programs) とは、高頻度客向けプログラムを意味し、例えば、顧客が買い物をしたりサービス利用をしたりする毎に売上金額に応じたポイントを与え、ポイントの蓄積量に応じて、商品、金券、割引券等と交換することができるようなシステムであり、優良顧客に対して様々な特典を提供するシステムである。現状では、多くの小売り業者がポイント蓄積カード等を独自に発行し、その管理運営を行っている。あるいは、クレジットカード会社においては、サーバがPOS端末から送られるカード利用金額データに基づいて各ポイントの算出、記録及び管理を行っ

ている。一方、近年、小売業界では、ワン・ツウ・ワン・マーケティングと称されるマーケティング手法が注目を集めている。これは一人一人の顧客との関係を重視し個々のニーズを満足させることにより、結果的に商品売上げを促進しようとする考え方である。この手法を実現するためには、個々の顧客に関する詳細な情報、それらの情報に対する多角的な分析が必要となってくる。

## 【0003】

【発明が解決しようとする課題】上記の通り、FSPの直接的な狙いは、優良顧客へサービスすることにより更なる商品購入の動機付けを与えることであるが、このFSPを実行することにより、結果的に、顧客及びその商品購入行為に関する豊富な情報が収集されるため、これらの情報をデータベースとして蓄積することが可能となる。

【0004】そこで、本発明の目的は、FSPの運営により得られた豊富な顧客情報を有効に活用することにより、上記のワン・ツウ・ワン・マーケティングの実現を支援するシステムを提供することである。さらに、本発明の目的は、このようなシステムを小売り業者が低コストで容易に利用できるシステムを提供することである。

## 【0005】

【課題を解決するための手段】上記の目的を達成するべく、本発明は以下の構成を提供する。

(1) 顧客サービス管理分析システムが、売上金額に応じて顧客に付与されるポイントに係るデータをネットワークを通して取得し、該データをデータベースに格納すると共に該データを管理するFSPシステムと、前記FSPシステムにより格納された前記データに基づいて多次元データ分析を実行可能な多次元データ分析システムとを具備する。

【0006】(2) 上記(3)の構成において、前記ポイントに係るデータが、顧客情報、ポイント情報及び売上情報を含む。

【0007】(3) 上記(1)または(2)のいずれかの構成において、前記顧客が、ウェブ端末、前記FSPシステム専用設けられた端末若しくはキオスク端末を用いて自己の前記ポイントに係るデータを参照し、かつ、ポイントに基づくサービスの還元を受けることが可能である。

【0008】(4) 上記(1)乃至(3)のいずれかの構成において、前記FSPシステムが、前記ポイントに係るデータをインターネット上に設置されるネット店舗から取得する。

【0009】(5) 上記(1)乃至(4)のいずれかの構成において、パッケージソフトウェアの形態とする。

【0010】(6) アプリケーション提供システムであって、上記(1)乃至(5)のいずれかの構成の顧客サービス管理分析システムをパッケージソフトウェアとし、インターネット上のウェブサイトを通じて提供す

る。

【0011】(7)上記(1)乃至(5)のいずれかの構成の顧客サービス管理分析システムを実行するプログラムを記録した記録媒体である。

【0012】

【発明の実施の形態】図1は、本発明による顧客サービス管理分析システム102の一実施形態の概略的構成図である。顧客サービス管理分析システム102の基本的構成メンバーとしては、システム運用の中核となるシステム運用センター10、実際に店舗を設けた実店舗40、ネットワーク上の仮想店舗であるネット店舗60、クレジットカード会社70がある。

【0013】システム運用センター10は、顧客サービス管理分析システム102の中核であり、各構成メンバーとの間でデータを授受し、データを処理かつ記憶する制御システムである。

【0014】システム運用センター10に含まれる機能的な構成要素として、POSシステム12と、FSPシステム18と、及び多次元データ分析システム28とが含まれる。

【0015】POSシステム12は、よく知られており、実店舗40にはPOS端末42及びPOSサーバー44が設置される。顧客が店舗において商品等を購入した場合、即時に売上データがPOS端末42に入力され、POSサーバー44により処理される。尚、後述するFSPシステム18とPOSシステム12を連動させることが好適であるので、POSサーバは売上データに基づくポイントデータの処理も行う。POSサーバー44は、POS端末42からの入力データを売上情報及びポイント付与情報として格納するデータベース46、並びに、顧客情報及びポイント残高情報等として格納するデータベース48を具備する。システム運用センター10に設置されるPOSシステムの本体12は、POSサーバ44から伝送された売上情報を格納するデータベース14、並びに、店舗情報及び商品情報を予め格納した店舗マスタ及び商品マスタ16のデータベース16を具備する。

【0016】ネット店舗60は、インターネット上のサイトであるホームページ68を運営管理するウェブサーバー62により実現され、ウェブサーバー62は、売上情報及びポイント付与情報を格納するデータベース64及び顧客情報及びポイント残高情報等を格納するデータベース66を具備する。

【0017】FSPシステム18は、基本的には、各店舗の実施するポイントシステムを運営管理するための機能を具備する。すなわち、顧客が商品等を購入した場合、売上金額に応じてその顧客にポイントを付与し、その変更されたポイントデータをFSPシステム18へ伝送する。この処理は、上記のPOSシステムと連動させることができ、POS端末へ売上データが入力されたとき、同時にポイントに関するデータ処理も行うことが好適である。従って、POSサーバー44からFSPシステム18へ、売上データ及びポイントデータが伝送される(矢印82)。FSPシステム制御部26は、取得したデータをデータベースとして格納しかつ管理する。具体的には、顧客情報、売上情報及びポイント情報のデータを管理する。また、後述する多次元データ分析システムとの連携機能を具備する(矢印92)。

【0018】また、POSシステム12からFSPシステム18へは、各種マスタデータが適宜伝送される(矢印90)。

【0019】FSPシステムの具体的な実施例としては、即時発行のポイントカードを用いる方式がある。これは、店舗の店頭においてポイントカードを即時発行し、支払い方法が現金であってもクレジットカードであっても売上金額に応じたポイントを即時付与するものである。

【0020】実店舗40に設置されるFSP端末52は、サービスカウンタ等に設置される高機能のポイントシステム専用端末であり、顧客が個人データの登録や変更を行ったり、ポイント照会や還元を行ったり、また各種履歴照会を行ったりすることができる。このFSP端末52とFSPシステム18の間では、顧客データ及びポイントデータが伝送される(矢印84)。

【0021】実店舗40におけるキオスク端末50は、無人コーナー等に設置される簡易機能をもつ端末であり、顧客はポイント照会や還元を行うことができる。このキオスク端末50とFSPシステム18の間では、ポイントデータが伝送される(矢印86)。さらに、インターネット接続可能なウェブ端末79を実店舗40に設置してもよく、顧客はこれによってもポイント照会や還元を行うことができる(矢印85)。

【0022】さらにネット店舗60のウェブサーバー62とFSPシステム18の間では、売上データ及びポイントデータが伝送される(矢印88)。ネット店舗60を利用する顧客もまたウェブ端末79を用いてアクセスし、ポイント照会や還元を行う。

【0023】また、好適例としてFSPシステム18は、クレジットカード会社との連携機能も具備している。クレジットカード会社70は、自社のカードシステム運営用のサーバー72を設置しており、サーバー72により管理されるデータベース74には、会員情報、売上情報及びカード利用によるポイント情報が含まれる。カード会社サーバー72は、FSPシステム18に対してクレジット顧客データを送ると共に、他店ポイントデータを送ることもある。

【0024】多次元データ分析システム28は、FSPシステム18により構築されたデータベース内のデータを取得することにより(矢印92)、種々の分析を行う機能を具備する。すなわち、顧客情報、売上情報をオン

ラインで高速に多次元分析し、コア顧客分析、移動分析、売上分析、商圈分析、併買分析、効果分析等、特に小売業特化型の多種類の分析テンプレートを設けている。さらに、店舗が顧客に対して発送するダイレクトメール(DM)の作成機能を具備する。

【0025】以上述べたように、図1におけるシステム運用センター10は、FSPシステムと、FSPシステムにより取得したデータベースに基づく多次元データ分析システムとを具備した総合顧客サービス管理分析システムといえることができる。

【0026】実施においては、この総合顧客サービス管理分析システムをパッケージソフトウェアの形態とすることが好適である。これにより、当該システムをメインフレーム等の大型コンピュータなしで小型のコンピュータで実行することも可能となり、低コストで迅速に導入することができる。

【0027】図2は、図1に示した総合顧客サービス管理分析システムをパッケージソフトウェアとし、インターネットを介して小売り業者等へ提供するアプリケーション提供システム102の概略的構成図である。すなわち、いわゆるASP(application service provider)事業として上記のシステムを提供することである。ASPは、インターネットを介してアプリケーションソフトの機能を安価に提供するサービスであり、企業や店舗が導入したいシステムを一から構築するよりも短期間でシステム稼働させることができ、ニーズに対して迅速にかつ低コストで対応することが可能となる。

【0028】具体的には、ASP事業者が、インターネット上に上記の顧客サービス管理分析システム10をパッケージソフトウェアとして提供するサービスを行うウェブサイトを設ける。このウェブサイトは、ASPサーバー38により運営管理される。利用する小売り業者40、60は、このウェブサイトへアクセスすることにより、図1で説明したような顧客サービス管理分析システムを利用することができる。

【0029】小売り業者40、60は、顧客サービス管理分析システムを利用することにより、ポイントシステムの運営を含めた顧客管理及び売上明細管理等を実行することができる。さらに、これらの小売り業者の顧客76もまた、店頭FSP端末52やキオスク端末50、あるいはウェブ端末79等の種々の端末を用いて入会や諸変更等を行ったり、利用明細照会やポイントの照会及び還元を行ったりするサービスを受けられる。さらにまた、小売り業者は、多次元データ分析システムを利用することで所望する分析結果を迅速に得ることができ、また分析結果に基づいた最適な顧客サービスを行うことが可能となる。例えば、多次元データ分析システムは、分析結果から効果的なDM作成を行うこともできるため、小売り業者は効率的なDM発送を行うことができる。

【0030】

【発明の効果】本発明による顧客サービス管理分析システムは、並びにそのアプリケーション提供システムは、FSPサービスの管理機能を実行すると共に、その結果得られた豊富な顧客情報や売上情報等に基づいて、多種類のデータ分析を実行する機能を具備するため、効率的なFSPサービスの運営が実現できると共に、顧客情報等を有効に活用することが可能となる。小売り業者等は、本システムを利用することにより、ワン・ツウ・ワン・マーケティングを低コストで迅速に実現することが可能となる。

【0031】また、好適には、本システムをパッケージソフトウェアとし、インターネットを介して利用するASP事業形態を採用することにより、さらに低コストかつ簡易に利用することが可能となる。

【図面の簡単な説明】

【図1】本発明による顧客サービス管理分析システムの一実施形態の概略的構成図である。

【図2】図1に示した総合顧客サービス管理分析システムをアプリケーションとしてインターネットを介して提供するシステムの概略的構成を示す図である。

【符号の説明】

102 顧客サービス管理分析システム

104 アプリケーション提供システム

10 システム運用センター

12 POSシステム

14 売上情報データ

16 店舗マスタ及び商品マスタ

18 FSPシステム

20 顧客情報等データ

22 各種マスタデータ

24 他システム授受データ

26 FSPシステム制御部

28 多次元データ分析システム

30 顧客情報等データ

32 各種マスタ

34 DMデータ

36 データ分析システム制御部

38 ASPサーバー

40 実店舗

42 POS端末

44 POSサーバー

46 売上情報等データ

48 顧客情報等データ

50 キオスク端末

52 FSP端末

60 ネット店舗

62 ウェブサーバー

64 売上情報等データ

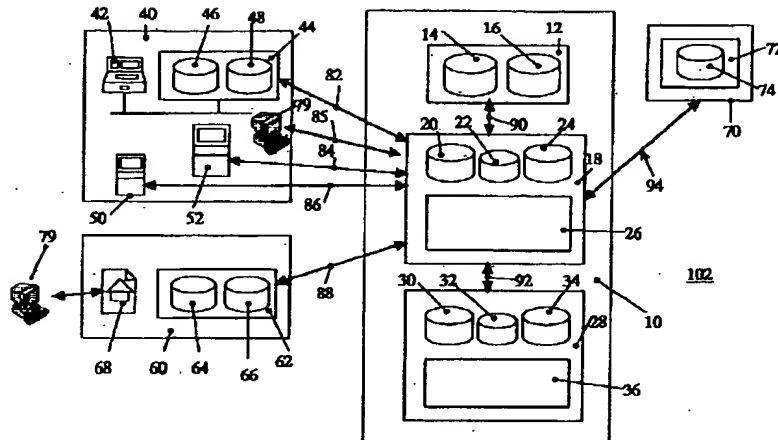
66 顧客情報等データ

50 68 ホームページ

70 クレジットカード会社  
72 カード会社サーバー  
74 会員情報等データ

76 顧客  
78 インターネット  
79 ウェブ端末

【図1】



【図2】

